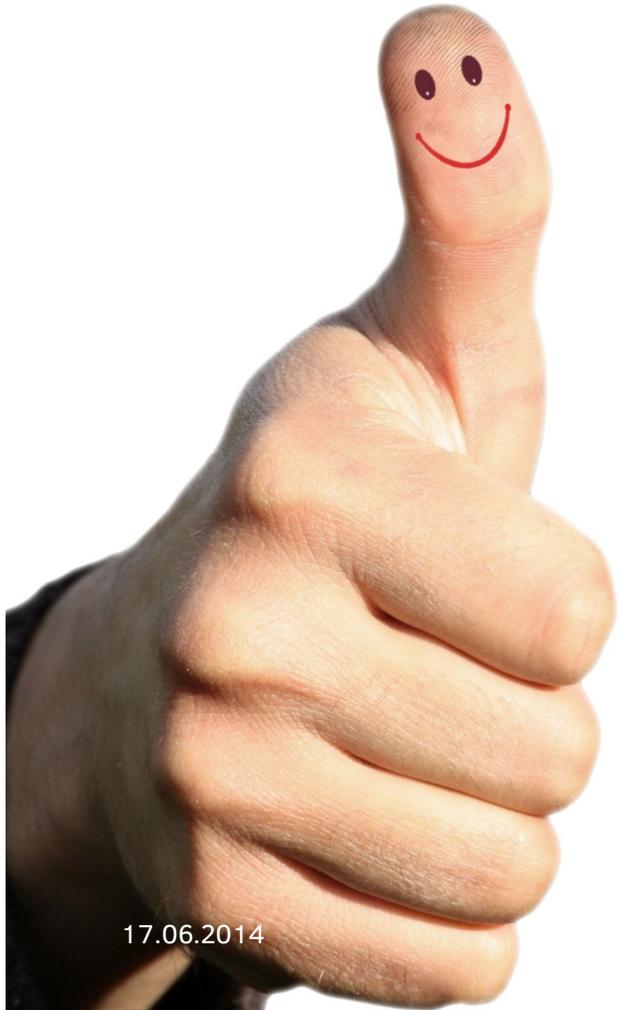


Themenübersicht Grundkurs Qualitätsmanagement



Modul 1
Qualität definieren

Modul 2
Prozessmanagement

Modul 3
PDCA-Zyklus - Projektmanagement

Modul 4
Instrumente zur Erfassung von
Kundenrückmeldungen

Modul 5
Instrumente zur Verbesserung der Prozesse
und Dienstleistungen

Modul 6
Normen und Regelwerke,
Zertifizierung, Risikomanagement

Modul 1

1. & 2. Schulungstag

Qualität definieren

*Grundlagen der Organisation
von Arbeitsgruppen*

4. Gesetzliche Anforderungen

1. Qualitätsbegriff

5. Interessenpartner

2. Dimensionen der Qualität

6. Definition von Qualität
für eine Berufsgruppe

3. Wer definiert Qualität

7. Definition von Qualität
für ein Unternehmen

Modul 2

3. & 4. Schulungstag

Prozessmanagement

1. Prozessorganisation
Prozessgestaltung

2. Bedeutung des
Prozessmanagements

3. Prozessarten im Unternehmen

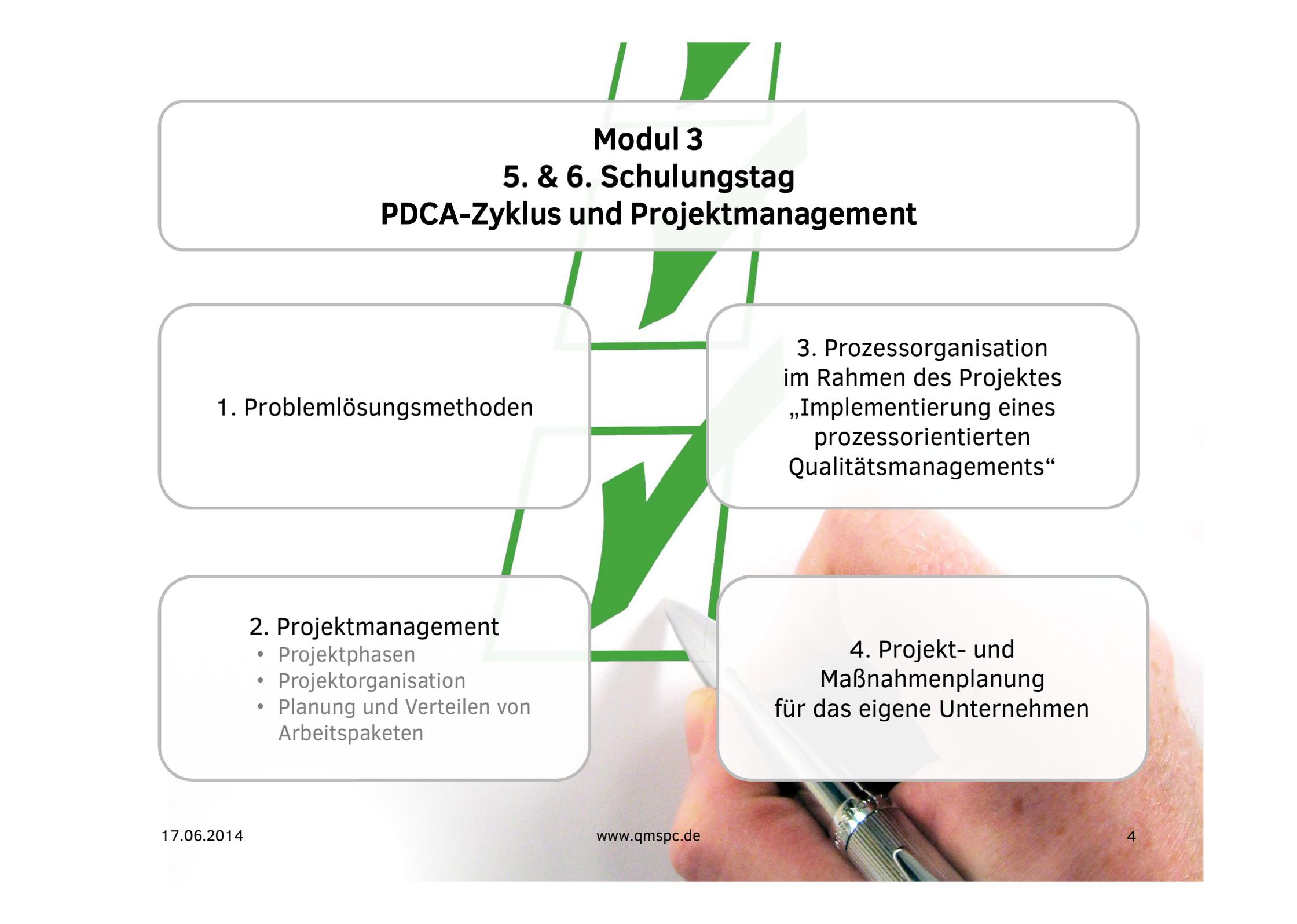
4. Prozesslandkarten

5. Möglichkeiten der
Prozessbeschreibung

6. Aufbau der
QM-Dokumentation

7. Gestaltung des QM-Handbuchs

8. Formen von Dokumenten
Lenkung von Dokumenten



Modul 3

5. & 6. Schulungstag

PDCA-Zyklus und Projektmanagement

1. Problemlösungsmethoden

2. Projektmanagement

- Projektphasen
- Projektorganisation
- Planung und Verteilen von Arbeitspaketen

3. Prozessorganisation
im Rahmen des Projektes
„Implementierung eines
prozessorientierten
Qualitätsmanagements“

4. Projekt- und
Maßnahmenplanung
für das eigene Unternehmen



Modul 4

7. & 8. Schulungstag

Instrumente zur Erfassung von Kundenrückmeldungen

1. Instrumente zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung

2. Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit

3. Instrumente zur Erfassung und Messung der Kundenzufriedenheit

4. Beschwerdemanagement

5. Kundenbefragung

6. Datenanalysen

Modul 5

9. & 10. Schulungstag

Instrumente zur Verbesserung der Prozesse und Dienstleistungen

1. Instrumente zur Messung und Überwachung der Prozesse und Dienstleistung

3. Internes Audit

2. Fehlermanagement

- Definition Fehler
- Fehlerkategorien
- Handhabung von Fehlern

4. Datenanalysen zur Bewertung der Prozessleistungen und der Dienstleistung

Modul 6

11. & 12. Schulungstag

Normen und Regelwerke, Zertifizierung, Risikomanagement

1. Normen und Regelwerke ISO-Normenreihe 9000ff

- ISO 9000: Grundsätze des Qualitätsmanagements
- Anforderungen ISO 9001
- ISO 9004: Leitfaden zur ständigen Verbesserung
- EFQM-Modell
- DIN EN 15224:2012

2. Risikomanagement im Gesundheitswesen

3. Zertifizierung Anforderungen und Ablauf Zertifizierungsgrundlagen ISO 9001-basierte Zertifizierungssysteme

Abschlussprüfung